

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาค้างนี้มีวัตถุประสงค์ 2 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง และวัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษามีดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

1) เพศของลูกค้ากับประเภทหลักประกันสินเชื่อ

ผลของการศึกษากลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า ลูกค้าเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือเป็นเพศชาย เมื่อพิจารณาทางด้านหลักประกันที่ลูกค้าใช้บริการพบว่า ลูกค้าทั้ง 2 กลุ่มเป็นชายมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามสัดส่วนร้อยละพบว่าเพศชายใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ส่วนเพศหญิงใช้บุคคลค้ำประกันมากกว่าสรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คาดว่าเนื่องจากภายในครอบครัวให้เพศชายเป็นผู้กู้ หรือเพศชายเป็นผู้กู้คาดว่าเพศชายเป็นหัวหน้าครอบครัว

ตารางที่ 4.1 เพศของลูกค้า จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

เพศ	ประเภทหลักประกัน		รวม	
	บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ		
ชาย	จำนวน	42	26	68
	ร้อยละ	65.62	72.22	68.00
หญิง	จำนวน	22	10	32
	ร้อยละ	34.38	27.78	32.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) อายุของลูกค้ำกับประเภทหลักประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่าลูกค้ำมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีมากที่สุด รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี เมื่อพิจารณาตามการใช้หลักประกันแล้วพบว่า ลูกค้ำทั้ง 2 กลุ่มมีอายุระหว่าง 41 ถึง 50 ปีมากที่สุดเช่นกัน เมื่อพิจารณาตามสัดส่วนแล้วช่วงอายุ 41 ถึง 50 ปี เป็นลูกค้ำที่ใช้บุคคลค้ำประกันมากกว่าใช้หลักทรัพย์สินค้ำประกัน ดังตารางที่ 4.2

สรุป ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทอง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 ถึง 50 ปีมากที่สุด คาดว่าในช่วงอายุดังกล่าวเป็นวัยที่ต้องการใช้จ่ายเงินในครอบครัว ค่าใช้จ่ายการศึกษาบุตร และเพื่อการอุปโภคบริโภคที่สูงขึ้น นอกจากนี้คาดว่ากลุ่มอายุดังกล่าวมีรายได้เพียงพอในการผ่อนชำระ

ตารางที่ 4.2 อายุของลูกค้ำ จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

อายุ		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์สินค้ำ	
20-30 ปี	จำนวน	5	3	8
	ร้อยละ	7.81	8.33	8.00
31-40 ปี	จำนวน	18	12	30
	ร้อยละ	28.12	33.34	30.00
41-50 ปี	จำนวน	37	13	50
	ร้อยละ	57.82	36.11	50.00
51 ปีขึ้นไป	จำนวน	4	8	12
	ร้อยละ	6.25	22.22	12.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

3) สถานภาพสมรสของลูกค้ายกกับประเภทหลักประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างลูกค้ายกที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า ลูกค้ายกมีสถานภาพสมรสมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามหลักประกันพบว่า ลูกค้ายกทั้ง 2 กลุ่มมีสถานภาพสมรสเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาตามหลักประกันแล้วพบว่าลูกค้ายกที่มีสถานภาพโสดมี สัดส่วนการใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันมากกว่าบุคคลค้ำประกัน ส่วนลูกค้ายกที่มีสถานภาพสมรสมี สัดส่วนการใช้บุคคลค้ำประกันมากกว่า ตารางที่ 4.3

สรุป ลูกค้ายกสินเชื่อโทรทอง ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วอาจคาดว่าลูกค้ายกที่มีสถานภาพสมรสมีครอบครัวและมีความจำเป็นในการดำรงชีพ เพื่อนำเงินไปใช้จ่ายอุปโภคบริโภคในครอบครัว

ตารางที่ 4.3 สถานภาพสมรสของลูกค้ายก จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

สถานภาพสมรส		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ	
โสด	จำนวน	6	7	13
	ร้อยละ	9.38	19.45	13.00
สมรส	จำนวน	55	26	81
	ร้อยละ	85.93	72.22	81.00
หย่าหรือหม้าย	จำนวน	3	3	6
	ร้อยละ	4.69	8.33	6.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4) ระดับการศึกษาของลูกค้ากับประเภทหลักประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า ลูกค้ามีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามากที่สุด รองลงมา มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของหลักประกันแล้ว พบว่าทั้ง 2 กลุ่ม มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าเช่นเดียวกันดังตารางที่ 4.4

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทอง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คาดว่าอาจเนื่องจากเป็นบุคคลที่รับราชการในพื้นที่และมาใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคาร

ตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษาของลูกค้า จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

ระดับการศึกษา		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้า	หลักทรัพย์ค้า	
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	จำนวน	3	4	7
	ร้อยละ	4.69	6.25	7.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	16	13	29
	ร้อยละ	25.00	20.32	29.00
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	จำนวน	45	19	64
	ร้อยละ	70.31	29.69	64.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

5) อาชีพหลักของลูกค้ากับประเภทหลักประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า ลูกค้ามีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชนต่าง ๆ ร้อยละ 32 หากจำแนกตามหลักประกันแล้ว พบว่าลูกค้าทั้ง 2 กลุ่มมีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจมากที่สุดด้วยเช่นกัน โดยลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ใช้บุคคลค้ำประกัน ดังตารางที่ 4.5

สรุป ลูกค้าสินเชื่อโทรทองส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้เพราะสินเชื่อโทรทองเน้นการให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคแก่ผู้ที่มีเงินเดือนประจำ มีอาชีพที่แน่นอน คาดว่าโดยส่วนใหญ่ใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคและค้าขายเป็นอาชีพเสริม

ตารางที่ 4.5 อาชีพหลักของลูกค้า จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

อาชีพ		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ	
ค้าขาย	จำนวน	1	3	4
	ร้อยละ	1.56	8.34	8.34
รับราชการ,รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	44	20	64
	ร้อยละ	68.74	55.56	64.00
พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน	19	13	32
	ร้อยละ	29.69	36.11	32.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

6) รายได้ของลูกค้ากับประเภทหลักประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า ลูกค้ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 ถึง 10,000 บาท จำนวน 69 ราย รองลงมา มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป หากจำแนกตามหลักประกัน พบว่าลูกค้า ทั้ง 2 กลุ่ม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 ถึง 10,000 บาท ด้วยเช่นกัน ดังตารางที่ 4.6

สรุป ลูกค้าสินเชื่อโทรทองทั้งบุคคลค้าประกันและหลักทรัพย์สินค้าประกันส่วนใหญ่มี รายได้จากเงินเดือนประจำระหว่าง 5,001 ถึง 10,000 บาท เป็นรายได้ที่ไม่สูงมากนัก

ตารางที่ 4.6 รายได้ของลูกค้า จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ประเภทหลักประกัน		รวม	
	บุคคลค้า	หลักทรัพย์สิน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	จำนวน	1	1	2
	ร้อยละ	1.55	2.78	2.00
5,001 – 10,000บาท	จำนวน	49	20	69
	ร้อยละ	76.56	55.56	69.00
10,000 บาทขึ้นไป	จำนวน	14	15	29
	ร้อยละ	21.87	41.66	29.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

7) ภูมิลำเนาของลูกค้ากับประเภทหลักประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า ลูกค้ามีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอแม่สะเรียงมากที่สุด รองลงมา เป็นลูกค้าที่อยู่ในอำเภออื่นในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้แก่อำเภอใกล้เคียงเช่น อำเภอสบเมย อำเภอแม่ออน เมื่อจำแนกตามหลักประกันที่ใช้บุคคลค้าประกันแล้วพบว่าลูกค้าที่ใช้บุคคลค้าประกันมีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอแม่สะเรียงมากที่สุด และลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์สินค้าประกันมี ภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอแม่สะเรียงมากที่สุดด้วยเช่นกันจำนวน ดังตารางที่ 4.7

สรุป ลูกค้าสินเชื่อโทรทองส่วนใหญ่ของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอแม่สะเรียงซึ่งส่วนใหญ่คือข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในอำเภอแม่สะเรียง และลูกค้าที่อยู่อำเภอใกล้เคียงได้แก่อำเภอสบเมย อำเภอแม่ลาน้อย โดยธนาคารมีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม 3 อำเภอ ดังกล่าว

ตารางที่ 4.7 ภูมิลำเนาของลูกค้า จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

ภูมิลำเนา		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้า	หลักทรัพย์ค้า	
อำเภอแม่สะเรียง	จำนวน	32	27	59
	ร้อยละ	50.00	75.00	59.00
อำเภออื่น ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน	จำนวน	18	3	21
	ร้อยละ	28.12	8.38	21.00
จังหวัดอื่น ๆ	จำนวน	14	4	18
	ร้อยละ	21.88	11.12	18.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

8) การใช้หลักประกันกับประเภทของหลักประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า ลูกค้าที่ใช้บุคคลค้าประกันสินเชื่อมีจำนวน 64 รายคิดเป็นร้อยละ 64 ส่วนลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค้าประกันมีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 34 ดังตารางที่ 4.8

สรุป ลูกค้าที่ใช้บุคคลค้าประกันสินเชื่อมีมากกว่าที่ใช้หลักทรัพย์ค้าประกันคาดว่าอาจเนื่องจากการใช้บุคคลค้าประกันสามารถดำเนินการขอกู้ได้ง่ายกว่า และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการไม่ยุ่งยาก โดยใช้บุคคลในหน่วยงานเดียวกันเป็นผู้ค้าประกัน

ตารางที่ 4.8 การใช้หลักประกันค้ำประกัน จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

การใช้หลักประกัน		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ	
ลูกค้ำสินเชื่อ	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	64.00	36.00	100.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

9) วงเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติกับประเภทหลักประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า วงเงินที่ไม่เกิน 100,000 บาท มีลูกค้ำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา เป็นวงเงิน จำนวน 100,001 ถึง 500,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 33 เมื่อจำแนกตามประเภทของหลักประกัน พบว่าลูกค้ำที่ใช้บุคคลค้ำประกัน วงเงินกู้ไม่เกิน 100,000 บาท เป็นลูกค้ำที่ใช้บุคคลค้ำประกันทั้งหมด และลูกค้ำที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงิน 100,001 ถึง 500,000 บาท มากที่สุด ดังตารางที่ 4.9

สรุป ลูกค้ำที่ใช้บุคคลค้ำประกันวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท มีจำนวนรายมากที่สุด เนื่องจากตามระเบียบของธนาคารได้กำหนดวงเงินที่ใช้บุคคลค้ำประกันไว้ ไม่เกิน 50,000 บาท ทำให้ลูกค้ำที่ใช้บุคคลค้ำประกันมีวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท ส่วนลูกค้ำที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันมีวงเงินอยู่ในช่วง 100,001 ถึง 500,000 บาท เนื่องจากลูกค้ำใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันและมีวงเงินกู้อยู่ในช่วงนี้มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

วงเงินกู้ที่ได้รับ		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้า	หลักทรัพย์ค้า	
ไม่เกิน 100,000บาท	จำนวน	64	-	64
	ร้อยละ	100.00	00.00	64.00
100,001 - 500,000 บาท	จำนวน	-	33	33
	ร้อยละ	00.00	91.67	33.00
500,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	-	3	3
	ร้อยละ	00.00	8.33	3.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

10) ระยะเวลาในสัญญาเกี่ยวกับประเภทหลักประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน จำนวน 100 ราย พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในสัญญาไม่เกิน 3 ปี เมื่อจำแนกลูกค้าพบว่าลูกค้าที่ใช้บุคคลค้าประกันโดยมีระยะเวลาในสัญญาไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คือ 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 64 ส่วนลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค้าประกันมีระยะเวลาในสัญญาเงิน 6 ถึง 10 ปี จำนวน 24 รายคิดเป็นร้อยละ 66.67 ดังตารางที่ 4.10

สรุป ลูกค้าที่ใช้บุคคลค้าประกันคิดเป็นร้อยละ 100 หรือทั้งหมดเนื่องจากตามระเบียบของธนาคารสินเชื่อโทรทองกรณีบุคคลค้าประกัน กำหนดระยะเวลาในสัญญาเงิน ไม่เกิน 3 ปี ส่วนลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค้าประกัน ธนาคารได้กำหนดระเบียบในเรื่องของระยะเวลาในสัญญาเงินไว้ไม่เกิน 15 ปี โดยลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในสัญญาอยู่ในช่วงระยะเวลา 6 ถึง 10 ปีมากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ระยะเวลาในสัญญาผู้เงิน จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

ระยะเวลาในสัญญา		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้า	หลักทรัพย์ค้า	
ไม่เกิน 3 ปี	จำนวน	64	-	64
	ร้อยละ	100.00	00.00	64.00
3 – 5 ปี	จำนวน	-	2	2
	ร้อยละ	00.00	5.56	2.00
6 – 10 ปี	จำนวน	-	24	24
	ร้อยละ	00.00	66.67	24.00
11 – 15 ปี	จำนวน	-	10	10
	ร้อยละ	00.00	27.72	10.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

11) ระยะเวลาที่ผู้มาจนถึงปัจจุบันกับประเภทหลักประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อไทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาผู้ในสัญญาจนถึงปัจจุบันในช่วง 1 ถึง 3 ปี มากที่สุด รองลงมาอยู่ในช่วง 3 ถึง 7 ปี จำนวน 9 ราย เมื่อจำแนกตามประเภทของหลักประกันแล้วพบว่า ลูกค้าที่ใช้บุคคลค้าประกันทั้งหมดอยู่ในช่วง 1 ถึง 3 ปี ทั้งหมด เนื่องจากระยะเวลาที่กำหนดไว้คือไม่เกิน 3 ปี เมื่อลูกค้าใกล้ครบอายุตามสัญญาหรือครบอายุสัญญาจะทำการกู้ใหม่และเริ่มนับระยะเวลาผู้จากสัญญาใหม่ ส่วนลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค้าประกันจำนวน 27 รายคิดเป็นร้อยละ 75.00 ที่มีระยะเวลาผู้อยู่ในช่วง 1 ถึง 3 ปี ดังตารางที่ 4.11

สรุป เนื่องจากธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียงเปิดให้บริการสินเชื่อไทรทอง ปี 2540 ทำให้ระยะเวลาผู้จนถึงปัจจุบัน คือ 7 ปี โดยลูกค้าส่วนมากมีระยะเวลาผู้จนถึงปัจจุบันมากที่สุดอยู่ในช่วง 1 ถึง 3 ปี เนื่องจากลูกค้ามีการกู้ใหม่เมื่อครบอายุตามสัญญาเดิมของประเภทบุคคลค้าประกัน เมื่อลูกค้าทำสัญญาใหม่ก็มีการนับระยะเวลาผู้ตามสัญญาใหม่ ซึ่งส่วนมากเป็นลูกค้าบุคคลค้าประกัน

ตารางที่ 4.11 ระยะเวลาที่กู้มาจนถึงปัจจุบัน จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

ระยะเวลาที่กู้จนถึงปัจจุบัน		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้า	หลักทรัพย์ค้า	
1 - 3 ปี	จำนวน	64	27	91
	ร้อยละ	100.00	75.00	91.00
3 - 7 ปี	จำนวน	-	9	9
	ร้อยละ	00.00	25.00	9.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

12) วัตถุประสงค์ของการกู้เงินกับประเภทหลักประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า วัตถุประสงค์ของลูกค้าคือเพื่อการอุปโภคบริโภคมากที่สุด รองลงมาเพื่อการศึกษา เมื่อจำแนกตามประเภทของหลักประกันที่นำมาค้ำประกัน พบว่าลูกค้านำไปเพื่อการศึกษา ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และเพื่อการศึกษาบุตร ส่วนกรณีลูกค้าที่นำหลักทรัพย์ค้ำประกันส่วนใหญ่นำไปบริโภคอื่น ๆ เช่นซื้อรถยนต์ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในครอบครัว ดังตารางที่ 4.12

สรุป ลูกค้าสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสินส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาและการศึกษาบุตร และเพื่อซื้ออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เนื่องจากสินเชื่อโทรทองสามารถนำไปใช้จ่ายได้หลากหลายวัตถุประสงค์

ตารางที่ 4.12 วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

วงเงินกู้ที่ได้รับ		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ	
ลงทุนค้าขาย	จำนวน	6	8	14
	ร้อยละ	9.38	22.22	14.00
การศึกษา	จำนวน	37	4	41
	ร้อยละ	57.81	11.11	41.00
อุปโภคบริโภค อื่น ๆ	จำนวน	21	24	45
	ร้อยละ	32.81	66.67	45.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

13) ภาระหนี้ปัจจุบันมีเงินต้นคงเหลือกับประเภทหลักประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อไทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า ภาระหนี้ปัจจุบันมีเงินต้นคงเหลือไม่เกิน 100,000 บาท มากที่สุด รองลงมา เป็นภาระหนี้ปัจจุบันที่มีเงินต้นคงเหลืออยู่ในช่วง 100,001 ถึง 500,000 บาท เมื่อจำแนกตามประเภทหลักประกันแล้ว พบว่า ภาระหนี้ที่ไม่เกิน 100,000 บาท มากที่สุดเป็น ลูกค้ำประเภทบุคคลค้ำประกัน ส่วนภาระหนี้ช่วง 100,001 ถึง 500,000 บาทมากที่สุดเป็นลูกค้ำที่ใช้ หลักทรัพย์ค้ำประกัน ดังตารางที่ 4.13

สรุป ลูกค้ำที่มีภาระหนี้ไม่เกิน 100,000 บาท เป็นลูกค้ำประเภทบุคคลค้ำประกัน ทั้งหมดเนื่องจาก วงเงินกู้ที่ได้รับตามสัญญาไม่เกิน 50,000 บาท ภาระหนี้ที่เหลือก็ไม่เกิน 100,000 บาท ส่วนลูกค้ำที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันได้วงเงินกู้ไม่เกิน 1,000,000 บาท ซึ่งปัจจุบัน ส่วนมากมีภาระหนี้ในช่วง ไม่เกิน 500,000 บาท เนื่องจากการชำระคืนเงินกู้

ตารางที่ 4.13 ภาระหนี้ปัจจุบันมีเงินต้นคงเหลือ จำแนกตามประเภทของหลักประกัน

วงเงินกู้ที่ได้รับ		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้า	หลักทรัพย์ค้า	
ไม่เกิน 100,000 บาท	จำนวน	64	7	71
	ร้อยละ	100.00	19.44	71.00
100,001 ถึง 500,000 บาท	จำนวน	-	17	17
	ร้อยละ	00.00	47.23	17.00
500,001 ถึง 1,000,000 บาท	จำนวน	-	12	12
	ร้อยละ	00.00	33.34	12.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง

4.2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองมากที่สุด 3 อันดับ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองเป็นการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าว่าปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้คือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านหลักประกันเงินกู้ ด้านวงเงินกู้ยืม ด้านระยะเวลาชำระคืน ด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม ด้านค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อและด้านสถานที่ ซึ่งลูกค้ามีความเห็นว่ามอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองจำนวน 100 ราย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองเป็นอันดับแรก คือปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม (147 คะแนน) อันดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านหลักประกัน (99 คะแนน) และอันดับที่สามคือ ปัจจัยด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ (80 คะแนน) หากจำแนกตามประเภทของหลักประกันสินเชื่อแล้วพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้าที่ใช้บุคคลค้าประกันคือปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม (95 คะแนน) รองลงมาได้แก่ปัจจัยทางด้านหลักประกันเงินกู้ (77 คะแนน) และด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ (55 คะแนน) ส่วนปัจจัยที่อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค้าประกันคือ ปัจจัย

ทางด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม (52 คะแนน) รองลงมาคือด้านระยะเวลาชำระคืน (41 คะแนน) และด้าน วงเงินกู้ยืม (37 คะแนน) ดังตารางที่ 4.14

สรุปได้ว่าปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองสูงกว่าปัจจัยอื่น ทั้งลูกค้าที่ใช้บุคคลค้ำประกันและใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ทั้งนี้เนื่องจากระเบียบของธนาคารกำหนดวัตถุประสงค์การกู้ไว้หลากหลาย รองลงมาคือปัจจัยทางด้านหลักประกันคือสามารถใช้หลักประกันของตนเองได้ หรือ ใช้บุคคลค้ำประกันได้ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษากับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของแต่ละงานวิจัยดังนี้ คณิน ปาจุวงษ์ (2537) ปัจจัยที่ ลูกค้าเลือกมากที่สุดคือความสะดวกรวดเร็ว, ชัยวัฒน์ พงษ์สุภา (2538) ปัจจัยทางด้านราคา และ ผลสัมฤทธิ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด, รินนภา ฤทธิศร (2546) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือวงเงินกู้และวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม

ตารางที่ 4.14 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองจำแนกตามหลักประกัน

ปัจจัย	ประเภทหลักประกัน				รวม	
	บุคคลค้ำ		หลักทรัพย์ค้ำ		คะแนน	อันดับที่
	คะแนน	อันดับที่	คะแนน	อันดับที่		
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	40	5	13	7	53	7
2. ด้านหลักประกันเงินกู้	77	2	22	5	99	2
3. ด้านวงเงินกู้ยืม	30	6	37	3	67	4
4. ด้านระยะเวลาชำระคืน	20	7	41	2	61	6
5. ด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม	95	1	52	1	147	1
6. ด้านค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	48	4	15	6	63	5
7. ด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ	55	3	25	4	80	3
8. ด้านสถานที่	19	8	11	8	30	8

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.2 ปัจจัยที่สำคัญที่สุดแต่ละด้านที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง

1) ด้านอัตราดอกเบี้ย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่าลูกค้ามีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อโทรทองมากที่สุด และมีความเห็นว่าการที่อัตราดอกเบี้ยใกล้เคียงกับสถาบันการเงินอื่นแต่เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก เป็นอันดับรองลงมา เมื่อจำแนกตามประเภทของหลักประกันแล้วพบว่าลูกค้าที่ใช้นุคคลค่าประกัน มีความเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นมีความสำคัญที่สุด ลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีความเห็นเหมือนกันคืออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นด้วยเช่นกัน ดังตารางที่ 4.15

สรุป ลูกค้าสินเชื่อโทรทองมีความเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองเป็นจำนวนมากที่สุด อาจเนื่องจากธนาคารได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยไว้ไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับแหล่งเงินกู้อื่น

ตารางที่ 4.15 ด้านอัตราดอกเบี้ยที่ผู้เห็นว่ามีความอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง จำแนกตามหลักประกัน

ด้านอัตราดอกเบี้ย		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค่า	หลักทรัพย์ค่า	
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น	จำนวน	50	28	78
	ร้อยละ	78.13	77.78	78.00
อัตราดอกเบี้ยใกล้เคียงสถาบันการเงินอื่น เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก	จำนวน	10	4	14
	ร้อยละ	15.63	11.11	14.00
อัตราดอกเบี้ยใกล้เคียงสถาบันการเงินอื่น แต่มีประเภทสินเชื่อให้เลือกมากกว่า	จำนวน	4	4	8
	ร้อยละ	6.24	11.11	8.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

2) ด้านหลักประกันเงินกู้

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่าลูกค้ามีความเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลทางด้านหลักประกันมากที่สุดคือสามารถใช้หลักประกันของตนเองค้ำประกันการกู้ได้ รองลงมาได้แก่คือสามารถใช้หลักประกันของบุคคลอื่นได้และสามารถใช้บุคคลค้ำประกันได้ เมื่อจำแนกลูกค้าตามประเภทหลักประกันแล้วพบว่า ลูกค้าที่ใช้บุคคลค้ำประกันมีความเห็นว่าการให้ใช้บุคคลค้ำประกันได้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อและลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเห็นว่าที่สามารถใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันของตนเอง ดังตารางที่ 4.16

สรุป ลูกค้าที่ใช้บุคคลค้ำประกันมีความเห็นว่าการที่ใช้บุคคลค้ำประกันเงินกู้ได้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองมากที่สุด ส่วนลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเห็นว่าปัจจัยที่สามารถใช้หลักทรัพย์ของตนเองค้ำประกันเงินกู้ได้มีอิทธิพลมากที่สุด

ตารางที่ 4.16 ด้านหลักประกันเงินกู้ ที่ผู้กูู้เห็นว่ามีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง จำแนกตามหลักประกัน

ด้านการใช้หลักประกัน	ประเภทหลักประกัน		รวม	
	บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ		
สามารถใช้หลักประกันของบุคคลอื่นได้	จำนวน	17	15	32
	ร้อยละ	26.56	41.67	32.00
สามารถใช้หลักประกันของตนเองได้	จำนวน	15	21	36
	ร้อยละ	23.44	58.33	36.00
สามารถใช้บุคคลค้ำประกันได้	จำนวน	32	-	32
	ร้อยละ	50.00	00.00	32.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

3) ด้านวงเงินกู้

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า ลูกค้ามีความเห็นว่าการที่สามารถนำเงินกู้ไปประกอบอาชีพเสริมได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองมากที่สุด รองลงได้แก่สินเชื่อโทรทองมีวงเงินกู้ที่สูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่น เมื่อพิจารณาตามประเภทหลักประกันลูกค้าที่ใช้บุคคลค้ำประกันเห็นว่าสามารถนำเงินกู้ไปประกอบธุรกิจหรืออาชีพเสริมได้มากที่สุด และลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเห็นว่า การได้รับวงเงินกู้สูงกว่าประเภทอื่นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองมากที่สุด

สรุป ลูกค้าที่ใช้หลักประกันโดยใช้บุคคลค้ำประกันมีความเห็นว่าวงเงินกู้ที่ได้รับสามารถนำไปประกอบธุรกิจและอาชีพเสริมได้มีส่วนทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง ส่วนลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเห็นว่า วงเงินที่ได้รับในการกู้สินเชื่อเป็นวงเงินที่สูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่นมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง

ตารางที่ 4.17 ด้านวงเงินกู้ยืมที่ผู้กู้เห็นว่ามีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง จำแนกตามหลักประกัน

ด้านวงเงินกู้		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ	
วงเงินกู้สูงกว่าประเภทอื่น	จำนวน	11	30	41
	ร้อยละ	17.19	83.33	41.00
วงเงินกู้สามารถนำไปประกอบธุรกิจได้	จำนวน	40	3	43
	ร้อยละ	62.50	8.33	43.00
วงเงินกู้เหมาะสมกับหลักประกันเงินกู้	จำนวน	13	3	16
	ร้อยละ	20.31	8.34	16.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4) ด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่าลูกค้ามีความเห็นว่าการที่สามารถชำระคืนได้ก่อนกำหนด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การที่ลูกค้าสามารถกำหนดเวลาชำระคืนได้ เมื่อจำแนกตามประเภทของหลักประกันที่ลูกค้านำมาเป็นหลักประกันแล้ว พบว่าลูกค้าที่ใช้บุคคลค้ำประกันเห็นว่าลูกค้าสามารถที่ชำระคืนได้ก่อนกำหนดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองมากที่สุด ส่วนลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเห็นว่าการที่สามารถกำหนดระยะเวลาชำระคืนได้นานขึ้นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ดังตารางที่ 4.18

สรุป ลูกค้าประเภทบุคคลค้ำประกันมีความเห็นว่าการที่ลูกค้าชำระคืนได้ก่อนกำหนดนั้นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองเพราะเมื่อลูกค้ากู้เงินได้ระยะเวลานึงก็จะทำการกู้ใหม่ ซึ่งตรงข้ามกับกลุ่มลูกค้าสินเชื่อที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเห็นว่าการที่ได้กำหนดระยะเวลาชำระคืนได้นานขึ้นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองอาจเพราะลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการผ่อนชำระต่อวงที่ไม่สูงมากนักเพื่อไม่ให้เป็นการะที่สูงเกินไป

ตารางที่ 4.18 ด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ ที่ผู้กู้เห็นว่ามีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง จำแนกตามหลักประกัน

ด้านระยะเวลาชำระคืน		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ	
ชำระคืนได้ก่อนกำหนด	จำนวน	45	7	52
	ร้อยละ	70.31	19.44	52.00
สามารถกำหนดเวลาชำระคืนได้นาน	จำนวน	2	29	31
	ร้อยละ	3.13	80.56	31.00
สามารถชำระคืนได้มากกว่าเงินงวด	จำนวน	17	-	17
	ร้อยละ	26.56	0.00	17.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่าลูกค้ามีความเห็นว่าการที่กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อนำไปอุปโภคบริโภคเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อโทรทองมากที่สุด เมื่อจำแนกตามหลักประกันแล้วพบว่าลูกค้าที่ใช้นุคคลค่าประกัน เห็นว่าการลูกค้ากำหนดวัตถุประสงค์เพื่อนำไปอุปโภค บริโภคได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด และลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์สินค้ำประกันเห็นว่าการกำหนดเพื่อใช้จ่ายหมุนเวียนในกิจการมีอิทธิพลมากที่สุด ดังตารางที่ 4.19

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองมีความเห็นว่าการที่กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภคได้นั้นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้สินเชื่อโทรทองมากที่สุด อาจเนื่องจากธนาคารได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการขอกู้ไว้หลากหลายสามารถนำไปใช้จ่ายส่วนตัวหรือเพื่อการครองชีพที่จำเป็นได้

ตารางที่ 4.19 ด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืมที่ผู้กู้เห็นว่ามีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง จำแนกตามหลักประกัน

ด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงิน		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค่า	หลักทรัพย์สินค้ำ	
เพื่อใช้จ่ายอุปโภค บริโภค	จำนวน	51	6	57
	ร้อยละ	79.69	16.67	57.00
เพื่อใช้จ่ายหมุนเวียนในกิจการ	จำนวน	11	25	36
	ร้อยละ	17.19	69.44	36.00
เพื่อลงทุนในสินทรัพย์ถาวร	จำนวน	2	5	7
	ร้อยละ	3.12	13.89	7.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

6) ด้านค่าธรรมเนียมบริการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อไทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่าลูกค้ามีความเห็นว่าค่าธรรมเนียมไม่สูงเกินไปเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นมากที่สุด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อไทรทองมากที่สุด รองลงมาได้แก่ค่าธรรมเนียมไม่สูงเมื่อเทียบกับวงเงินกู้ เมื่อจำแนกลูกค้าที่เป็นบุคคลค้าประกันและใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันแล้วพบว่า ลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีความเห็นตรงกันว่าการที่ค่าธรรมเนียมไม่สูงมากเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อไทรทองมากที่สุด ดังตารางที่ 4.20

สรุป ลูกค้าทั้งสองกลุ่มของสินเชื่อไทรทองมีความเห็นว่าการที่ค่าธรรมเนียมไม่สูงเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นแล้ว มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อไทรทองทั้งนี้อาจเนื่องจากธนาคารมีการเก็บค่าธรรมเนียมไม่ซับซ้อน และราคาไม่สูงมาก

ตารางที่ 4.20 ด้านค่าธรรมเนียมบริการที่ผู้กู้เห็นว่ามีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อไทรทอง จำแนกตามหลักประกัน

ด้านค่าธรรมเนียม	ประเภทหลักประกัน	รวม		
		บุคคลค้า	หลักทรัพย์ค้ำ	
ค่าธรรมเนียมไม่สูง เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น	จำนวน	48	29	77
	ร้อยละ	75.00	80.56	77.00
ค่าธรรมเนียมไม่สูงเมื่อเทียบกับวงเงินกู้	จำนวน	11	3	14
	ร้อยละ	17.19	8.33	14.00
ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้รับแจ้งจากพนักงานสินเชื่อ	จำนวน	5	4	9
	ร้อยละ	7.81	11.11	9.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

7) ด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อไทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่าเอกสารที่ใช้ประกอบการกู้ไม่ยุ่งยาก เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาได้แก่การที่ลูกค้าทราบถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ เมื่อจำแนกตามประเภทของหลักประกันแล้วพบว่าลูกค้าที่ใช้บุคคลค้ำมีความเห็นว่าเอกสารที่ใช้ประกอบการกู้ไม่ยุ่งยากมากที่สุด ส่วนลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเห็นว่าเอกสารที่ใช้ประกอบการกู้ไม่ยุ่งยาก ดังตารางที่ 4.21

สรุป ลูกค้าทั้งสองกลุ่มของสินเชื่อไทรทองได้แก่กลุ่มที่ใช้บุคคลค้ำประกันและใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเห็นว่าเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการกู้ไม่ยุ่งยาก เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริการสินเชื่อไทรทอง

ตารางที่ 4.21 ด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อที่ผู้กู้เห็นว่ามีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อไทรทอง จำแนกตามหลักประกัน

ด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ	
ทราบถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ	จำนวน	18	7	25
	ร้อยละ	28.12	19.44	25.00
เอกสารประกอบการกู้ไม่ยุ่งยาก	จำนวน	38	22	60
	ร้อยละ	59.38	61.12	60.00
ทราบระยะเวลาที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อแน่นอน	จำนวน	8	7	15
	ร้อยละ	12.50	19.44	15.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

8) ด้านสถานที่

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อไทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า การที่สามารถติดต่อและการชำระคืนได้ทุกสาขาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการเลือกใช้บริการสินเชื่อไทรทอง รองลงมาคือการศึกษาที่อยู่ในแหล่งชุมชน เมื่อจำแนกตามประเภทหลักประกันแล้วพบว่าลูกค้าทั้งสองกลุ่ม มีความเห็นว่าการติดต่อและชำระคืนได้ทุกสาขาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ดังตาราง 4.22

สรุป ลูกค้าเห็นว่าการที่สามารถติดต่อและชำระคืนเงินกู้ได้ทุกสาขาซึ่งมีอยู่เกือบทุกอำเภอเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อไทรทองมากที่สุด รองลงมาได้แก่การที่สถาบันการเงินอยู่ในแหล่งชุมชนการคมนาคมสะดวก

ตารางที่ 4.22 ด้านสถานที่ ที่ผู้กูู้เห็นว่ามีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อไทรทอง จำแนกตามหลักประกัน

ด้านสถานที่		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ	
มีสถานที่จอดรถสะดวก	จำนวน	13	4	18
	ร้อยละ	20.31	11.11	18.00
ติดต่อและชำระคืนได้ทุกสาขา	จำนวน	33	23	56
	ร้อยละ	51.56	63.89	56.00
อยู่ในแหล่งชุมชน	จำนวน	18	9	27
	ร้อยละ	28.13	25.00	27.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อไทรทอง

1) ด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อไทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 รายลูกค้ามีความพึงพอใจที่พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการที่รวดเร็ว เมื่อจำแนกตามประเภทของหลักประกันแล้ว ลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในการให้บริการในเรื่องพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุดด้วยเช่นกัน ดังตารางที่ 4.23

สรุป ลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจที่พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการที่รวดเร็ว

ตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ จำแนกตามหลักประกัน

ด้านการให้บริการ		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลคำ	หลักทรัพย์คำ	
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจ บริการ	จำนวน	21	15	36
	ร้อยละ	32.81	41.67	36.00
การให้บริการที่รวดเร็ว	จำนวน	20	13	33
	ร้อยละ	31.25	36.11	33.00
ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	จำนวน	13	8	21
	ร้อยละ	20.31	22.22	21.00
พนักงานมีความกระตือรือร้น	จำนวน	10	-	10
	ร้อยละ	15.63	00.00	10.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) ด้านสถานที่ของธนาคาร

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อไทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย ความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการลูกค้ามีความพึงพอใจสถานที่ประกอบการอยู่ในแหล่งชุมชนมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจที่มีสถานที่จอดรถ สะดวก เมื่อจำแนกตามประเภทของหลักประกันแล้ว ลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจที่สถานที่ประกอบการอยู่ในแหล่งชุมชน รองลงมาคือมีสถานที่จอดรถสะดวกด้วยเช่นกัน ดังตารางที่ 4.24

สรุป ลูกค้าทั้งสองกลุ่มคือกลุ่มที่ใช้บุคคลค้ำประกันและกลุ่มที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน มีความพึงพอใจที่สถานที่ประกอบการอยู่ในแหล่งชุมชนมากที่สุด

ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านสถานที่ประกอบการ จำแนกตามหลักประกัน

ด้านสถานที่ของธนาคาร		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ	
สถานที่ประกอบการอยู่ในแหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก	จำนวน	42	24	66
	ร้อยละ	65.63	66.67	66.00
มีสถานที่จอดรถสะดวก	จำนวน	20	10	30
	ร้อยละ	31.25	27.78	30.00
มีการตกแต่งสำนักงานทันสมัย	จำนวน	2	2	4
	ร้อยละ	3.12	5.56	4.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

3) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเนื่องจากมีการจัดลำดับคิวชัดเจน และขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็วเช่นกัน เมื่อจำแนกตามประเภทของหลักประกันแล้วพบว่ากลุ่มลูกค้าที่ใช้บุคคลค้ำประกันมีความพึงพอใจขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็ว ส่วนลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันมีความพึงพอใจการจัดลำดับคิวการให้บริการ ดังตารางที่ 4.25

สรุป ลูกค้าที่ใช้บุคคลค้ำประกันมีความพึงพอใจด้านการอนุมัติรวดเร็วเนื่องจากกระบวนการอนุมัติสินเชื่อบุคคลค้ำประกันไม่ยุ่งยากสามารถอนุมัติได้ภายในไม่เกิน 3 วันกรณีเอกสารครบถ้วน ส่วนลูกค้ากลุ่มที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันพบว่ามีความพึงพอใจการจัดลำดับคิวมากที่สุดเนื่องจากธนาคารต้องมีการตรวจสอบหลักทรัพย์และประเมินราคา ซึ่งจะมีขั้นตอนต่าง ๆ มากกว่าสินเชื่อกลุ่มบุคคลค้ำประกัน และลูกค้าพึงพอใจที่ได้รับการจัดลำดับคิวเพื่อที่จะสามารถทราบลำดับคิวที่จะได้รับการบริการ

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามหลักประกัน

อัตราดอกเบี้ย		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ	
มีการจัดลำดับคิวในการให้บริการ	จำนวน	16	25	41
	ร้อยละ	25.00	69.44	41
การตรวจสอบเอกสารรวดเร็ว	จำนวน	10	8	18
	ร้อยละ	15.62	22.23	18
ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็ว	จำนวน	38	3	41
	ร้อยละ	59.38	8.33	41
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4) ด้านสังคมและชุมชน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า ลูกค้าทั้งสองกลุ่มพึงพอใจที่มีส่วนในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การมีส่วนช่วยให้ชุมชนเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ง่าย เมื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าแล้วทั้งสองกลุ่ม มีพึงพอใจที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ดังตารางที่ 4.26

สรุป ลูกค้าทั้งสองกลุ่มพึงพอใจที่มีส่วนในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนมากที่สุด โดย รองลงมาคือการช่วยให้ชุมชนเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ง่ายขึ้น

ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านสังคมและชุมชน จำแนกตามหลักประกัน

ด้านสังคมและชุมชน		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้ำ	หลักทรัพย์ค้ำ	
ช่วยให้สังคมมีการสร้างงาน	จำนวน	6	-	6
	ร้อยละ	9.38	00.00	6.00
ช่วยให้ชุมชนเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ง่าย	จำนวน	24	13	37
	ร้อยละ	37.50	36.11	37.00
ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชน	จำนวน	34	23	57
	ร้อยละ	53.12	63.89	57.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ด้านการให้คำปรึกษา

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่าลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาในการขอู้ได้ชัดเจน รองลงมามีความพึงพอใจด้านการยินดีรับฟังปัญหาและการให้คำแนะนำของ

พนักงาน เมื่อจำแนกตามประเภทหลักประกันแล้วพบว่าลูกค้ายทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจการให้คำปรึกษาในการขอกู้ได้ชัดเจน ดังตารางที่ 4.27

สรุป ลูกค้ายทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจทางการให้ปรึกษาในการขอกู้ได้ชัดเจนมากที่สุด รองลงมาได้แก่การยินดีรับฟังปัญหาและให้คำแนะนำ

ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามหลักประกัน

ด้านการให้คำปรึกษา		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้า	หลักทรัพย์ค้า	
ให้คำปรึกษาในการขอกู้ได้ชัดเจน	จำนวน	34	23	57
	ร้อยละ	53.12	63.89	57.00
ยินดีรับฟังปัญหาและให้คำแนะนำ	จำนวน	22	5	27
	ร้อยละ	34.38	13.89	27.00
แก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น	จำนวน	8	8	16
	ร้อยละ	12.50	22.22	16.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

6) ด้านทั่วไป

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้ายที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จำนวน 100 ราย พบว่า ลูกค้ายทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในการเป็นสถาบันการเงินของรัฐ รองลงมาคือมีสินเชื่อให้เลือกได้หลายประเภท เมื่อจำแนกตามประเภทหลักประกันแล้วพบว่ากลุ่มลูกค้ายที่ใช้บุคคลค้าประกันและลูกค้ายที่ใช้หลักทรัพย์ค้าประกันมีความพึงพอใจความเป็นสถาบันการเงินของรัฐ ดังตารางที่ 4.28

สรุป ลูกค้ายทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในความเป็นสถาบันการเงินของรัฐมากที่สุด รองลงมาคือมีสินเชื่อให้บริการหลายประเภท

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านทั่วไป ของธนาคาร จำแนกตามหลักประกัน

ด้านทั่วไปของธนาคาร		ประเภทหลักประกัน		รวม
		บุคคลค้า	หลักทรัพย์ค้า	
เป็นสถาบันการเงินของรัฐ	จำนวน	25	22	47
	ร้อยละ	39.06	61.11	47.00
มีสาขากระจายทั่วไป ติดต่อกง่าย	จำนวน	8	5	13
	ร้อยละ	12.50	13.89	13.00
มีบุคลากรที่มีคุณภาพ	จำนวน	5	2	7
	ร้อยละ	7.81	5.56	7.00
มีสินเชื่อให้เลือกได้หลายประเภท	จำนวน	26	7	33
	ร้อยละ	40.63	19.44	33.00
รวม	จำนวน	64	36	100
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปผลการศึกษาด้านความพึงพอใจได้แก่ พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส , ธนาคารมีสถานที่ประกอบการอยู่ในแหล่งชุมชน, ธนาคารมีการจัดลำดับคิวการให้บริการและมีขั้นตอนการอนุมัติที่รวดเร็ว, มีส่วนช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจ, พนักงานให้คำปรึกษาชัดเจน และความเป็นสถาบันการเงินของรัฐ เมื่อเปรียบเทียบผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของแต่ละงานวิจัยมีดังนี้คือ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสินเชื่อบริการมากที่สุดคือทางด้านบุคลากร ทางด้านผลิตภัณฑ์ ทางด้านราคา, วรงค์ รอดเจริญ (2546) ผู้ที่มีความพึงพอใจคือทางด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านราคา